

CENÁRIO: Loja de Joias Artesanais Sob Encomenda

A Lanchonete Pão com Linguíça dedica-se a oferecer refeições rápidas e de alta qualidade, proporcionando aos clientes uma experiência culinária prática e saborosa. Seu modelo de negócios combina um cardápio diversificado com a possibilidade de pedidos personalizados, atendendo aos gostos e preferências individuais. Os clientes buscam qualidade, sabor e conveniência em cada refeição, valorizando a experiência única que a lanchonete oferece. No entanto, a lanchonete enfrenta desafios relacionados à organização eficiente dos pedidos, comunicação eficaz com os clientes e otimização dos processos de entrega.

Problema Macro Identificado:

A lanchonete tem enfrentado dificuldades em dias de alta demanda, impactando diretamente na satisfação dos clientes. A administração dos pedidos se torna confusa, resultando na dificuldade da administração dos pedidos e das entregas via delivery. Essas ineficiências não só atrapalham a operação da lanchonete, mas também afetam negativamente a satisfação do consumidor e, consequentemente, as vendas. Prejudicando assim, a experiência do cliente.

PERSONA: Matheus Rodrigues

- **Nome:** Matheus Rodrigues
- **Foto:** Homem de 25 anos, básico e casual
- **Idade:** 25 anos
- **Gênero:** Masculino
- **Localização geográfica:** Poté, MG
- **Renda e ocupação:** Sem renda, estudante universitário
- **Nível de escolaridade:** Graduando em Odontologia, interesse em livros e Fórmula 1
- **Objetivo principal ao interagir com a lanchonete:** Adquirir refeições prontas para evitar a necessidade de cozinhar no diariamente
- **O que espera alcançar:** Uma refeição acessível e com entrega rápida para facilitar a alimentação e proporcionar mais tempo disponível durante o dia.
- **Dores enfrentadas:** Transtornos na entrega do pedido no momento do pagamento e confusões decorrente com pedidos anotados incorretamente
- **Canais que utiliza para buscar informação:** Instagram e WhatsApp da lanchonete
- **Frequência e tipo de consumo de conteúdo:** Frequentemente em redes sociais, principalmente Instagram, para acompanhar reajustes no cardápio e nos preços
- **O que leva a persona a tomar decisões:** A escassez de tempo para preparar refeições durante o dia, a qualidade das refeições oferecidas pela lanchonete, preços acessíveis e entregas rápidas

- **Fragmentos de falas ou pensamentos:** "Preciso pedir comida, mas não estou cabeça para problemas no pedido outra vez."
- **Dispositivos que prefere:** Smartphone e computador
- **Características do produto ou serviço que atendem as necessidades:** Agilidade da entrega e preço acessível

MAPA DE EMPATIA

- **O que ela vê?**
 - Anúncios personalizados de lanchonetes e restaurantes no Instagram, resenhas de livros
 - e corridas de Formula 1.
- **O que ela ouve?**
 - Realiza uma busca contínua por novas opções de comida com serviço de entrega, expressando queixas sobre a falta de tempo para cozinhar e a necessidade de obter refeições rápidas e acessíveis
- **O que ela fala e faz?**
 - Pesquisa constantemente por opções de comida com entregas delivery e queixa-se sobre a falta de tempo para cozinhar e a necessidade de refeições rápidas e acessíveis.
- **O que ela pensa e sente?**
 - Preocupação com a confusão nos pedidos e o tempo perdido com problemas na entrega.

PERSONA: Ester Vieira

- **Nome:** Ester Vieira
- **Foto:** Mulher 16 anos, estilosa
- **Idade:** 16 anos
- **Gênero:** Feminino
- **Localização geográfica:** Poté, MG
- **Renda e ocupação:** Sem renda, estudante
- **Nível de escolaridade:** Estudante do Ensino Médio com interesse em gastronomia, maquiagens e moda feminina
- **Objetivo principal ao interagir com a lanchonete:** Explorar novas opções de refeições além das que consome habitualmente.
- **O que espera alcançar:** Uma refeição especial para saborear em dias comemorativos ou nos momentos em que não há tempo para cozinhar.
- **Dores enfrentadas:** Complicações durante a entrega do pedido, especialmente no momento do pagamento, e confusões decorrentes de pedidos anotados incorretamente.

- **Canais que utiliza para buscar informação:** Instagram e WhatsApp da lanchonete
- **Frequência e tipo de consumo de conteúdo:** Frequentemente em redes sociais, principalmente Instagram, para acompanhar receitas novas ofertadas pela lanchonete
- **O que leva a persona a tomar decisões:** Desejo de experimentar algo novo, falta de tempo para preparar refeições e a qualidade das refeições da lanchonete.
- **Fragmentos de falas ou pensamentos:** "Estou com vontade de comer algo diferente, vamos pedir um lanche?" "Não estou com tempo para preparar nada, vamos pedir comida?"
- **Dispositivos que prefere:** Smartphone e computador
- **Características do produto ou serviço que atendem as necessidades:** Qualidade da refeição oferecida pela lanchonete

MAPA DE EMPATIA

- **O que ela vê?**
 - Escola, casa, eventos sociais e lojas de moda e maquiagem.
- **O que ela ouve?**
 - Comentários e recomendações de amigos sobre gastronomia, tendências de moda e maquiagens.
- **O que ela fala e faz?**
 - Fala sobre tendências de moda, maquiagens, e seu desejo de experimentar novas comidas.
- **O que ela pensa e sente?**
 - Preocupação com a confusão nos pedidos e o tempo perdido com problemas na entrega.

Problema Macro	Dores e Necessidades	Ideias e Soluções	Prioridade
----------------	----------------------	-------------------	------------

Dificuldade de gerenciamento no volume elevado de pedidos e na garantia da conformidade dos pedidos com as especificações detalhadas fornecidas pelos clientes	Em dias de alta demanda, os funcionários encontram dificuldades para anotar com precisão os detalhes dos pedidos, resultando em entregas que frequentemente não correspondem às expectativas dos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> -Desenvolver um site onde os clientes possam realizar seus pedidos, eliminando a necessidade dos funcionários para anotação. - Adquirir uma impressora integrada ao site para imprimir automaticamente os pedidos na cozinha. 	Alta
Ineficácia na comunicação sobre o status do pedido.	O cliente não é notificado sobre o despacho do pedido, impedindo que ele se prepare para recebê-lo, causando problemas na pontualidade das entregas subsequentes	-Desenvolver um chatbot que envie mensagens automáticas no WhatsApp dos clientes, notificando-os quando seus pedidos saem para entrega.	Alta